



ACUERDO MORENA

EN LO GENERAL POR EL QUE SE EXHORTA AL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR A REALIZAR UN LLAMADO A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE APLICACIONES MÓVILES DE ENTREGA A DOMICILIO, CON LA FINALIDAD DE QUE SE ABSTENGAN DE COBRAR TARIFAS, COSTOS O CUALQUIER OTRA DENOMINACIÓN DE MANERA COERCITIVA AL CONSUMIDOR POR CONCEPTO DE CUOTAS DE SERVICIO ADICIONALES A LAS TARIFAS DE ENVÍO.

APROBADO NO APROBADO

UNA VEZ APROBADO EN LO GENERAL Y EN LO PARTICULAR, SE DECLARA APROBADA LA PROPOSICION DE ACUERDO ECONOMICO. LEÍDO POR EL DIPUTADO **SERGIO MOCTEZUMA MARTÍNEZ LÓPEZ**.

DADO EN EL EDIFICIO DEL PODER LEGISLATIVO, EN **SESIÓN ORDINARIA** DE LA HONORABLE XXIV LEGISLATURA, **A LOS DIEZ DÍAS DEL MES DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTIDOS.**

DIP. PRESIDENTE

DIP. SECRETARIA

10 FEB 2022

DIPUTADO JUAN MANUEL MOLINA GARCÍA
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA DE
LA XXIV LEGISLATURA DEL CONGRESO
DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

HONORABLE ASAMBLEA

El Suscrito, **SERGIO MOCTEZUMA MARTÍNEZ LÓPEZ**, Diputado integrante del Grupo Parlamentario MORENA de la Honorable XXIV Legislatura Constitucional del Estado, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 27 de la **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California**, y en los numerales 110 fracción III, 114, 117, 119 y demás aplicables de la **Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California**; presento ante este H. Congreso, **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO ECONÓMICO CON DISPENSA DEL TRÁMITE CORRESPONDIENTE POR SU URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN, SE EXHORTA AL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR, DR. FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA**, en virtud de los constantes reclamos de los consumidores, **A REALIZAR UN LLAMADO A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE APLICACIONES MÓVILES DE ENTREGA A DOMICILIO, CON LA FINALIDAD DE QUE SE ABSTENGAN DE COBRAR TARIFAS, CUOTAS, COSTOS O CUALQUIER OTRA DENOMINACIÓN RELACIONADA A UNA PRÁCTICA COERCITIVA POR EL SERVICIO** y en caso de seguir realizando estas malas prácticas, sancionar con las multas correspondientes establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es decir, **QUE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE APLICACIONES MÓVILES DE ENTREGA A DOMICILIO SE ABSTENGAN DE COBRAR TARIFAS DE SERVICIO TAMBIÉN CONOCIDAS COMO CUOTAS DE SERVICIO, ADICIONALES A LA TARIFA DE ENVÍO**, en base en las siguientes:

CONSIDERACIONES

Los derechos del consumidor son el conjunto de preceptos, normas jurídicas y principios de orden público e interés social y de observancia en toda la República, que regulan la relación entre consumidores y proveedores, al adquirir bienes, productos o servicios; sus disposiciones **son irrenunciables** y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario, y la instancia correcta para hacer valer estos derechos es la **Procuraduría Federal del Consumidor**, siendo esta un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Dicha Procuraduría tiene funciones de autoridad administrativa, y es la encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Del artículo 1º de **la Ley Federal de Protección al Consumidor**, se desprende que la misma tiene por objeto promover y proteger los derechos y la cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Es menester agregar que el espíritu de estos derechos descansa en el párrafo tercero del artículo 28 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, que a la letra señala “**La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.**”

En otro aspecto, como resultado de las gestiones que realizó la *Organización Internacional de Uniones de Consumidores*, la *Asamblea General de las Naciones Unidas* aprobó el 16 de abril de 1985 la resolución 39/248, que establece las *Directrices para la Protección al Consumidor*, que es un conjunto de bases sobre las cuales los Estados miembros deben desarrollar sus políticas y leyes de protección al consumidor, de la cual destaco el derecho de “**La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores**”, consistente en que **las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos¹**; en este tenor, observamos que no se está cumpliendo a cabalidad con este derecho.

Como es bien sabido, a raíz de la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), aumentó el uso de aplicaciones móviles, especialmente las relacionadas con la entrega a domicilio; según la plataforma alemana, Statista, actualmente los mexicanos gastan en promedio hasta 74 dólares en pedidos de comida a domicilio y 54.4 dólares en aplicaciones de entrega a domicilio. **Esto supone un mercado anual de mil 657 millones de dólares anuales².**

De acuerdo a un estudio realizado por la aplicación Fintonic, en marzo de 2020, aumentó 12.34% el consumo en restaurantes a través de Rappi, en comparación con marzo de 2019. Asimismo, aumentó 6.66% el consumo en restaurantes a través de Uber Eats.

También encontró que en abril de 2020 vs abril de 2019, aumentó 79.67% el consumo en restaurantes a través de Rappi y aumentó 31.69% el consumo en restaurantes a través de Uber Eats. Otra app que se vio beneficiada fue Didi Food, con un aumento del 17.81%.

Finalmente, en mayo de 2020 creció 62.80% el consumo en restaurantes a través de Rappi, 17.38% el consumo a través de Uber Eats y 4.67% el consumo a través de Didi Food, en comparación con mayo de 2019³.

¹Ovalle, J. (2000). Derechos del Consumidor. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/56/tc.pdf>

²Generación Anáhuac. (28 de septiembre de 2020). Industria delivery: el nuevo boom económico de México. *Redes Universidades Anáhuac*. Recuperado de <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/industria-delivery-el-nuevo-boom-economico-de-mexico>

³Reveles A. (s.f.). Estudios Fintonic: Cae 74% consumo en restaurantes por coronavirus; en apps sube hasta 80%. *Fintonic*. Recuperado de <https://blog.fintonic.mx/estudios-fintonic-consumo-apps-comida-durante-covid-19/>

Reconozco que estas aplicaciones móviles, han sido de gran utilidad para el sector salud y restaurantero alrededor del mundo, ya que ayudan a que las personas sigan consumiendo sin salir de sus hogares o centros de trabajo, evitando la propagación del Covid-19. Además, en fechas recientes ya es posible realizar compras en supermercados y otros comercios a través de estos medios.

A pesar de las ventajas que trae aparejadas este tipo de servicios, que más que un servicio de lujo o que solo cierto sector en la población pueda utilizar, se ha convertido en una herramienta necesaria y hasta cierto punto indispensable y las facilidades que esta herramienta proporciona, puede llegar a convertirse en nuestra única alternativa ocasionando que como consumidores no logremos dimensionar el costo total a pagar, tanto por el cobro de la tarifa y cuota de servicio, así como la tarifa y cuota de envío.

Si bien es cierto, el consumidor accede a pagar la tarifa o cuota de envío, al considerar que esta cantidad erogada cubre el servicio que la misma aplicación proporciona o bien, para cubrir los gastos de combustible, propina o agradecimiento para el conductor, sin tener una percepción total de lo que engloba el total que estamos pagando en la aplicación.

Adicionalmente la aplicación “sugiere” un agradecimiento o extra al conductor, lo que nos deja muy claro que ese costo por cuota o tarifa de envío, no es destinado como gratificación al conductor.

Como sabemos, en nuestro país, la propina no es obligatoria, pero es una costumbre que ha sido arraigada por consideración a un buen servicio, sin embargo, al sumar, las cuotas y tarifas mencionadas así como el agradecimiento sugerido por la app podemos percatarnos del detrimento económico que estos cobros ocasionan al consumidor y lo preocupante es que lo desconoce.

Sin duda alguna la conducta de estos proveedores contravienen lo dispuesto por el artículo 7 Bis de la **Ley Federal de Protección al Consumidor** que a la letra dice:

ARTÍCULO 7 BIS.- El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

Definitivamente estos cobros que el consumidor consiente no se informan de manera notoria y visible al momento de la solicitud del servicio.

Derivado de lo anterior, en los últimos meses cientos de consumidores se han acercado a un servidor, en mi calidad de Diputado Presidente de la Comisión de Justicia y como Presidente de la Asociación Civil PRODECO, el motivo principalmente ha sido expresarme de una singular cuota denominada “tarifa de servicio”, presente en las aplicaciones de esta categoría. Es decir, **al momento de verificar el total a pagar, este incluye la tarifa de servicio, misma que es OBLIGATORIA, si se desea continuar con la compra, situación que desconcierta a muchos consumidores.** Es importante aclarar que esta tarifa es adicional a la “tarifa de envío”, teniendo esta última una causa justificada, y es diferente a la “propina”, siendo esta opcional.

Al acceder a la información dentro de las aplicaciones para conocer el motivo de esta tarifa se nos expresa:

Uber Eats:

Tarifa de servicio: Ya sea una cantidad establecida o según el tamaño del pedido. Cuando se basa en el tamaño del pedido, es el 5% o el 10% del subtotal. Se mostrará al finalizar la compra.

Rappi:

Esta tarifa ayuda a mantener la plataforma Rappi, ya que cubre varios costos operativos que nos permiten ofrecer la mejor experiencia de compra posible. El costo incluye IVA.

¿Cuánto cuesta Uber Eats?

Por cada pedido pagarás el costo de los artículos, tarifa de entrega y cualquier impuesto aplicable.

La tarifa de entrega se calcula principalmente con la distancia entre la ubicación del Establecimiento y la del Comensal, pero otros factores relacionados al Establecimiento y mercado pueden afectar este valor. Cuando hay demasiada demanda y pocos Socios Repartidores en ciertas áreas, la tarifa de entrega puede ser más alta de lo esperado.

Aunque la Tarifa de entrega puede variar, dependiendo del Establecimiento y la demanda en la zona, siempre podrás ver el monto exacto antes de confirmar tu pedido.

El costo del pedido es el monto total de entrega cobrado por el establecimiento y puede incluir múltiples componentes de tarifa:

* Tarifa de entrega: Varía según tu ubicación. Paga menos por los Establecimientos cercanos y siempre sabrás el monto antes de seleccionar un establecimiento.

* Tarifa de servicio: Ya sea una cantidad establecida o según el tamaño del pedido. Cuando se basa en el tamaño del pedido, es el 5% o el 10% del subtotal. Se mostrará al finalizar la compra.

Así funcionan nuestros costos

Tarifa de Servicio

Esta tarifa ayuda a mantener la plataforma de Rappi, ya que cubre varios costos operativos que nos permiten ofrecer la mejor experiencia de compra posible. El costo incluye IVA

Costo de Envío

El costo incluye IVA

Propina

100% va a tu Rappitendero

Entendido

Estas “justificaciones” no son completamente claras y precisas, corrompiendo el principio básico de las relaciones de consumo de proporcionar información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio. Ya que si estas tarifas “cubren costos operativos”, ¿Cuál es el motivo de cobrar el costo de envío?

Lo anterior contraviene totalmente la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, corrompiendo los derechos del consumidor, dado que de conformidad al artículo 10, párrafo segundo de la **Ley Federal de Protección al Consumidor**.

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.

Para un mejor entendimiento del término coercitivas, me permito citar la definición de la **Real Academia de la Lengua Española**, entendiéndose como:

1. adj. Que sirve para forzar la voluntad o la conducta de alguien.

Por lo que una práctica coercitiva se entiende como aquella que es impuesta de manera forzosa, sin la voluntad de una de las partes, acto que se puede apreciar con estas malas prácticas.

Asimismo, el artículo primero de la **Ley Federal de Protección al Consumidor**, en donde se establecen los principios básicos de las relaciones de consumo, entre ellos se destaca la fracción VII:

La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, **métodos comerciales coercitivos y desleales**, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.



De conformidad a la ya citada Ley, el proveedor que cometa este tipo de malas prácticas puede ser sancionado con multa de \$834.15 a \$3,262,498.76 pesos⁴.

Es menester destacar que los métodos comerciales coercitivos y desleales conforman una práctica comercial prohibida en México, ya que ***impide el pleno goce de los derechos del consumidor, lesionando sus derechos e intereses económicos***, afectando de manera desmedida a un sector vulnerable como lo son los consumidores, esto implica afectar a todas y todos los mexicanos e inclusive a los extranjeros que pueden llegar a nuestro noble país, ya que ellos también se encuentran en su calidad de consumidor de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor; desde nuestra infancia, hasta nuestros días ***¡TODOS SOMOS CONSUMIDORES!***

Diputadas y Diputados que integran esta Honorable Asamblea hoy pido que seamos conscientes y atendamos esta problemática, si bien podemos pensar que estas cantidades no representan un gran detrimento a la economía del consumidor, la realidad es que si, ya que estos \$20, \$30 pesos o cualquier otra cantidad adicional, representa una cantidad que puede ser destinada a pasajes en el transporte público, un kilo de tortillas, papel higiénico o cualquier otro producto o servicio contenido en la canasta básica, además, ***el que se sigan cometiendo estas prácticas día con día, violenta la Ley, corrompe y configura una completa falta de respeto a un verdadero estado de derecho.***

Se requiere con inmediatez hacer un llamado a la Procuraduría Federal del Consumidor para poner un alto a esta conducta que entre cuotas y tarifas ocasionan un grave detrimento en la economía del consumidor, quien se ve en la necesidad de requerir este tipo de servicio.

Con base en lo expuesto con antelación y con fundamento en los preceptos constitucionales y legales invocados, atentamente solicito a esta Honorable Asamblea ***se dispense el trámite correspondiente por su urgente y obvia resolución la Proposición que se plantea, en los términos siguientes:***

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO ECONÓMICO

ÚNICO.-SE EXHORTA AL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR, DR. FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA, en virtud de los constantes reclamos de los consumidores, A REALIZAR UN LLAMADO A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE APLICACIONES MÓVILES DE ENTREGA A DOMICILIO CON LA FINALIDAD DE QUE SE ABSTENGAN DE COBRAR TARIFAS, CUOTAS, COSTOS O CUALQUIER OTRA DENOMINACIÓN RELACIONADA A UNA PRÁCTICA COERCITIVA POR EL

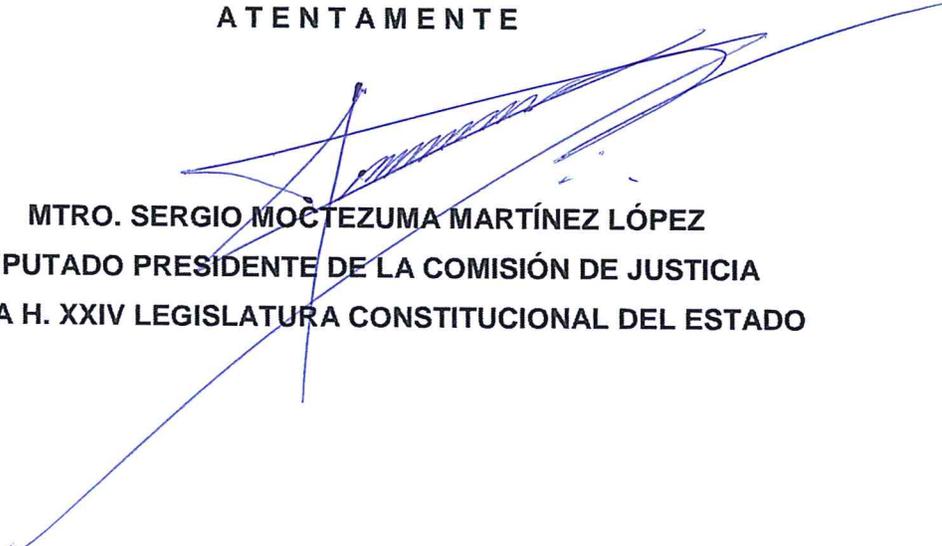
⁴ACUERDO por el que se actualizan para el año dos mil veintiuno, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SERVICIO y en caso de seguir realizando estas malas prácticas sancionar con las multas correspondientes establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Es decir, **QUE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE APLICACIONES MÓVILES DE ENTREGA A DOMICILIO SE ABSTENGAN DE COBRAR TARIFAS DE SERVICIO TAMBIÉN CONOCIDAS COMO CUOTAS DE SERVICIO, ADICIONALES A LA TARIFA DE ENVÍO, EN LOS TÉRMINOS DE LA PRESENTE PROPOSICIÓN.**

DADO EN SALÓN DE SESIONES “LIC. BENITO JUÁREZ GARCÍA” DEL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN.

ATENTAMENTE


MTRO. SERGIO MOCTEZUMA MARTÍNEZ LÓPEZ
DIPUTADO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE JUSTICIA
DE LA H. XXIV LEGISLATURA CONSTITUCIONAL DEL ESTADO